



## أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات

ياسمين خميس حسن علي<sup>1</sup>, هالة أحمد عبد العال<sup>1</sup>, حاتم محمد سيد أحمد عبد القادر<sup>2</sup>, وائل أحمد طه الجارحي<sup>1</sup>,

محمد عبد الحميد محمد الشناوي<sup>1</sup>

<sup>1</sup>معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

<sup>2</sup>كلية الحاسبات والمعلومات - جامعة المنوفية

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات، وكشفت الدراسة عن أوجه القصور في البرامج التدريبية وتأثيرها السلبي على تدريب العاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة من خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، والأبحاث العلمية المحكمة، وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج (SPSS)، وتكون مجتمع الدراسة من (844) فرد من أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والإداريين، واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج التحليلي، وذلك لملاءمته لأهداف الدراسة وأسئلتها، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة بين التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة، وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة بين التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وقد أوصت الباحثة إلى تعزيز دور إدارة الجودة الشاملة في جامعة مدينة السادات، وإنشاء وحدة إدارية متخصصة في إدارة الجودة الشاملة، وضع خطة استراتيجية لتحسين الجودة في الجامعة، وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة، وتشجيع العاملين في جامعة على المشاركة في برامج التدريب المستمر في مجال إدارة الجودة الشاملة.

**الكلمات الدالة:** التدريب المستمر، التدريب، إدارة الجودة الشاملة، الجودة، قطاع التعليم العالي.

## مقدمة:

يعتبر قطاع التعليم العالي من القطاعات المهمة والفعالة لنمو الاقتصاد الوطني وتنمية الموارد البشرية، لأنه هو أهم ركائز الريادة في التنمية الشاملة ومعرفته وعلمه ومكانته المهنية، بالإضافة إلى اكتساب المعرفة وتطويرها واستخدامها وإجراء البحث العلمي وخدمة المجتمع. ( Mezinov, 2022, P. 100) و تعد العملية التدريبية أحد أهم مقاييس التطور والنجاح الذي يصنف المؤسسات، وهذا ما يفسر الموازنة المالية التي ترصدها المنظمات الذكية للعملية التدريبية، ولنجاح العملية التدريبية ينبغي توافر مفهوم واضح ودقيق للتدريب لدى أطراف العملية التدريبية من مدرب ومتدرب ومسؤول التدريب، وذلك للإعداد الصحيح والتنفيذ السليم للبرامج التدريبية، واتباع الأساليب الحديثة في العملية التدريبية التي تفي باحتياجات الموارد البشرية العاملة في المنظمة وتنمي معارفهم ومهاراتهم، واعتماد نظام إدارة الجودة الشاملة في التدريب على نحو خاص بما يحول العمل في المنظمة إلى نظام إدارة الجودة الشاملة الذي من شأنه أن يرفع مستوى المنتجات أو الخدمات المقدمة في المؤسسة ككل، والمؤسسات التي تجعل التدريب المستمر من الأولويات تضمن مشاركة أفضل للعاملين، وزيادة في الإنتاجية، وتحسين الرضا الوظيفي. (الخوالدة، 2023م، ص 544-577).

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة منظومة فكرية جديدة أو نموذجاً إرشادياً وتغيير كبيراً في التفكير والممارسة الإداريين. حيث إنها فلسفة إدارية أو مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، وهي أيضاً مجموعة أدوات إحصائية، وأدوات لقياس الجودة. (حمود، 2017م، ص 1-110).

## أهمية الدراسة:

يمكن عرض الأهمية العلمية والعملية للدراسة كما يلي:

### الأهمية العلمية:

- أ- تأمل الباحثة أن يمثل هذا البحث إضافة للدراسات العربية في الجامعة محل الدراسة.
- ب- الإسهام في الدراسات والبحوث التي تربط التدريب المستمر بإدارة الجودة الشاملة، لأن أهمية التدريب المستمر يساهم في تطوير مهارات وقدرات العاملين، ويحسن من كفاءة الأداء ويزيد من الإنتاجية، ويساهم في تحسين رضا العملاء، وزيادة الوعي بأهمية الجودة الشاملة بالجامعة، ويساهم في نشر ثقافة الجودة في الجامعة. (رجب، وآخرون، 2023).

### الأهمية العملية:

1. تساعد الدراسة على تحسين جودة التعليم والبحث العلمي.

2. تساعد الدراسة على زيادة رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
  3. تساعد الدراسة على خفض التكاليف التشغيلية بالجامعة.
  4. تساعد الدراسة على تحسين الأداء المالي بالجامعة.
  5. تساعد الدراسة على زيادة الوعي بأهمية الجودة في جميع أنحاء الجامعة.
- ويوجد العديد من الفوائد التي تعود على جامعة مدينة السادات من تطبيق التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة، ومن أهم هذه الفوائد:
- نشر ثقافة الجودة: حيث إن التدريب المستمر يساهم في نشر ثقافة الجودة في الجامعة، مما يساهم في تحسين أداء جميع المستويات الإدارية والفنية.
  - التميز المؤسسي: حيث إن التدريب المستمر يساهم في تحسين أداء الجامعة وتحقيق التميز المؤسسي. (رجب، وآخرون، 2023).

#### مصطلحات الدراسة:

**التدريب المستمر:** هو عملية تحسين مهارات وقدرات الأفراد من خلال التعلم والتطوير. ويمكن أن يكون التدريب المستمر رسمياً أو غير رسمي، ويمكن أن يتم في مكان العمل أو خارجه. (الحربي، 2018م، ص 148-178).

**إدارة الجودة الشاملة:** هو نهج منهجي لتحسين جودة التعليم من خلال إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية التحسين. (فرج، 2023م، ص 522 - 564).

**المدرّبون:** هم الأفراد الذين يقومون بتدريب الآخرين على مجموعة متنوعة من المهارات، ولهم دور مهم في مساعدة الآخرين على تحقيق أهدافهم، وتقديم التوجيه والدعم والتحفيز للعاملين. (الحربي، 2018م، ص 148 - 178).

**قطاع التعليم العالي:** هو أحد القطاعات المهمة في المجتمع. فهو يوفر للطلاب المهارات والمعارف التي يحتاجونها للنجاح في حياتهم المهنية. كما أنه يساهم في تطوير المجتمع من خلال إعداد الطلاب للمشاركة في الحياة المدنية والاقتصادية. (عبد التواب، 2019م، ص 125-151).

#### إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

يعتبر العامل البشري من أهم موارد المنظمة، إن لم يكن أهمها، لأنه يمثل العمود الفقري قدرة المنظمة على تحقيق النجاح وتحقيق أهدافها. على هذا النحو، تلتزم إدارة الجامعة بتوجيه الأفراد والعمل على خلق مناخ تنظيمي يدعم على المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية والانتماء، وغرس روح التعاون والولاء، ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة على ضعف البرامج التدريبية المتبعة على استخدام التقنيات التكنولوجية، وتدني جودة المخرجات، وعدم وجود تنسيق كافي بين الجامعة وسوق العمل أحد أهم المشكلات

التي تواجه جامعة مدينة السادات في مجال التدريب، حيث إن الجامعة لا تمتلك معلومات كافية عن احتياجات سوق العمل، مما يؤدي إلى عدم طرح برامج تدريبية متخصصة تلبي هذه الاحتياجات، وعدم وجود تمويل كافٍ للبرامج التدريبية من المشكلات التي تواجه جامعة مدينة السادات في مجال التدريب، وذلك تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على التدريب المستمر والبرامج التدريبية المناسبة التي تفيد العاملين في جامعة مدينة السادات، **وعليه تكمن مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:**

1- ما أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات؟

2- هل توجد فروق بين أثر التدريب المستمر على إدارة الجودة الشاملة تعزو إلى بعض العوامل الديموغرافية، بالتطبيق على العاملين جامعة مدينة السادات؟

#### أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة.
- 2- الكشف عن أوجه القصور في البرامج التدريبية وتأثيرها السلبي على تدريب العاملين.
- 3- تحديد مستوى درجة رقابة أداء الجامعة لتنفيذ البرامج التدريبية من التجهيز والاستعداد.

#### منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج التحليلي وذلك لملاءمته لأهداف الدراسة وأسئلتها. حيث تم تحليل متغيرات الدراسة المتمثلة بالتدريب المستمر كمتغير مستقل، وإدارة الجودة الشاملة كمتغير تابع، ومن ثم تحليل إجابات أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والإداريين في الجامعات الحكومية المختارة على استبانة الدراسة واختبار فرضياتها والإجابة عن أسئلتها.

#### الدراسات السابقة وتنمية فروض الدراسة:

##### المحور الأول: دراسات متعلقة بالتدريب المستمر:

(دراسة الخوالدة، 2023م) هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر التدريب في تحسين أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم القصبه معان، أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط أن هناك أثراً متوسطاً للتدريب ككل في تحسين أداء العاملين، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد بأن هناك أثراً دالاً إحصائياً في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين يعزى لبعد المدربين، في حين لم يظهر أثر للتدريب في تحسين الأداء من خلال بعدي (نوعية التدريب مدة التدريب وأشارت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي).

(دراسة Nakacwa, et al, 2022) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر التدريب والتطوير على أداء العاملين في هيئة الحياة البرية الأوغندية من خلال تحليل الاحتياجات التدريبية وأساليب التدريب، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر إيجابي للتدريب على أداء العاملين.

(دراسة الشريع، 2022م) هدف البحث إلى تقصي مدى تحقيق برنامج إعداد المعلمين في كلية التربية بجامعة الكويت وكلية التربية الأساسية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة TQM في إعداد المعلمين وتدريبهم من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج منها: حصول محور سياسة القبول، ودرجة إتقان الطلبة وإدارة الموارد المتاحة ومحور المرافق والخدمات على درجة متوسطة، في حين جاءت نتائج محور تأهيل أعضاء هيئة التدريس بدرجة كبيرة، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية وفقا للمتغيرات الفارقة.

(دراسة Kurupuppa, et al, 2021) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على أداء العاملين في المنظمة وأظهرت الدراسة عدة نتائج منها وجود تأثير إيجابي للتدريب على أداء العاملين ووجود أثر إيجابي لمحتوى التدريب على أداء التدريب.

(دراسة Alsama & Abunar, 2021) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير على إنتاجية الموظفين في الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية وفقا لمتغيرات طريقة التدريب، وفترة التدريب واختيار المدربين، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرات المستقلة طريقة التدريب وفترة التدريب، واختيار المدربين بإنتاجية العاملين.

(دراسة العنزي، 2021م) هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لمعلمي المرحلة المتوسطة بدولة الكويت، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية إبراز الاحتياجات التدريبية بمعيار خصائص المعلم الفعال أن يتمسك المعلم بعمليات التحسين المستمر للتدريس وخلق اتصال تربوي فعال مع الطلبة، إبراز الاحتياجات التدريبية بمعيار الاتصال الفعال، وأن يستخدم المعلم أدوات محددة ومناسبة للتعرف على احتياجات طلابه، وإبراز الاحتياجات التدريبية بمعيار المهارات المهنية، وأن يتوقع المعلم من التلاميذ مستويات أداء عالية باستمرار ويلتزم بالأخلاقيات التربوية و مهنة التعليم.

(دراسة عثمان، ٢٠٢٠م) هدفت الدراسة إلى تحديد الكفايات المهنية والاحتياجات التدريبية اللازمة لأخصائي تكنولوجيا التعليم وهو ما يعرف ب أخصائي التطوير التكنولوجي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تحديد البرامج التدريبية بناء على احتياجات أخصائي التطوير التكنولوجي الفعلية والتدريب على المستحدثات التكنولوجية وتقويم مصادر التعلم.

(دراسة سلطان، ٢٠١٩م) هدفت الدراسة إلى تعرف الاحتياجات التدريبية لمعلمي المدارس الثانوية العامة في ضوء متطلبات النظام التعليمي الجديد في مصر، ٢٠١٨/٢٠١٩، وتتفرع من البحث أهداف أخرى هي: تعرف مفهوم الاحتياجات التدريبية للمعلمين ومنهم أخصائي التطوير التكنولوجي القائم بمهام المنظومة التعليمية الجديدة، وتوصلت نتائج الدراسة للاتي: أثناء الخدمة للمعلمين وأخصائي التطوير التكنولوجي توجد احتياجات تدريبية كثيرة ومتنوعة، وأن الاحتياجات التدريبية تختلف بحسب المرحلة التي يقومون بالعمل فيها ابتدائي، إعدادي (ثانوي)، وكذلك حسب سنوات الخبرة والتخصص.

(دراسة فريحة، 2017م) هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التدريب في تنمية قدرات الموارد البشرية السياحية حيث إن الخدمات السياحية مرتبطة بالعنصر البشري في المؤسسات السياحية، وتوصلت نتائج الدراسة للاتي الدورة التدريبية برنامج تعليمي مكثف وليس برنامج أساسي؛ أي أنه يبني على خبرات تأسيسية سابقة والدورات التدريبية يتم عقدها وتقديمها بطرق مختلفة، أنه تم استخدام اختبار علاقة نوعية البرامج التدريبية وتنمية القدرات الابتكارية للموارد البشرية السياحية حيث أظهرت النتائج أنها مرتبطة بعلاقة بنسبة 24.1%

(دراسة عبد الزهرة، 2017م) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور استراتيجية التدريب بأبعادها المتمثلة في التحليل الاستراتيجي، صياغة استراتيجية التدريب، تنفيذ إستراتيجية التدريب التقييم في الأداء الريادي للمنظمة بأبعاد المتمثلة في التخطيط المسبق والتجديد والتحديث الكفاءة، وكانت أبرز النتائج التي تم التوصل إليها تأخذ عينة البحث بالاعتبار جميع متطلبات استراتيجية التدريب من المدربين ومناهج برامج التدريب والخدمات الإدارية والإشرافية وأثرها في نجاح البرنامج التوجه الاستراتيجي لها نحو أداء، ومن الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث وهي يتضح للباحث أن الأسلوب المتبع في العمل في (الشركة العامة للصناعات الكهربائية - معمل المحركات).

(دراسة فردوس بن عزة، 2015م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتم إسقاط الجانب التطبيقي على العيادة الطبية جراحية ضياء ورقلة، وخلصت الدراسة إلى أن التدريب عنصر فعال في المؤسسة، إذا يمثل الركيزة، كما توصلت الدراسة إلى أن التدريب كمتغير مستقل يؤثر على أداء العاملين كمتغير تابع بدرجة قوية وذلك بمعامل ارتباط قدره 76%.

المحور الثاني: دراسات متعلقة بإدارة الجودة الشاملة:

(دراسة فرج، 2023م) هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها افتقار مراكز الكلية التربوية المفتوحة إلى بنايات ملائمة تتوفر فيها مستلزمات التعليمية الضرورية.

**(دراسة رجب، وآخرون، 2023)** هدفت الدراسة لمعرفة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالمزايا التنافسية في المعاهد الخاصة والكشف عن معوقاته التي تعزى لمتغيرات ( الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الخاصة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة من أحد المفاهيم والوسائل الناجحة في تطوير المزايا التنافسية في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

**دراسة (حامدي، وآخرون، 2020م)**، هدفت الدراسة إلى توعية مدرء الجامعات الجزائرية بدور إدارة الجودة الشاملة كأسلوب حديث لتحسين أداء جامعتهم، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مبدأ مشاركة الأساتذة علاقة تأثيرية قوية على تحسين مستوى التعليم العالي من خلال قدرته على رسم خطة واضحة للجودة داخل الجامعة ووضع نظام تحفيزي يضمن تشجيع الموظفين على تبني الجودة، مبدأ مشاركة الأساتذة علاقة تأثيرية قوية على تحسين مستوى التعليم العالي من خلال قدرته على المشاركة في التحسين في العملية التعليمية، عدم وعي الهيئة التدريسية للكلية بأهمية مبدأ التركيز على الطالب في تحسين مستوى التعليم العالي من خلال دوره في تحديد الحاجات التعليمية.

**(دراسة عبد الله، 2020م)** هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ثقافة الجودة الشاملة والأداء المتميز، والتعرف على تصورات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية لثقافة الجودة الشاملة والأداء المتميز في مؤسسات التعليم العالي الكويتية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية متوسطة إجابات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية حول ثقافة الجودة الشاملة والأداء المتميز تعزى لمتغير الجنس، وجود فروق ذات دلالة معنوية متوسطة إجابات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية حول ثقافة الجودة الشاملة والأداء المتميز تُعزى لمتغير العمر ولصالح الفئة العمرية الأعلى (أكثر من 46 سنة).

**دراسة (حمود، وآخرون، 2017م)** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العملية التدريبية في المنظمات وهل تهتم هذه المنظمات بتنمية وتطوير كوادرها البشرية بما يحقق الوصول إلى الجودة الشاملة، وكشفت نتائج الدراسة إلى إن إدارة الجودة الشاملة تعد من المداخل الإدارية الحديثة والمهمة والتي يمكن تطبيقها في جميع القطاعات والصناعات على اختلاف أنواعها لأنها تستخدم كمدخل لتحسين الأداء وتطويره بشكل مستمر، هناك علاقة بين التدريب وإدارة الجودة الشاملة وهذا يوضح لنا الدور المهم الذي يلعبه التدريب في تحقيق الجودة الشاملة.

**(دراسة بدرية، 2016م)** تناولت الدراسة التعرف على مدى تطبيق المصارف التجارية الأردنية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة و مستويات ذلك التطبيق و معرفة طبيعة و درجة العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة و

الأداء المؤسسي لتلك المصارف وأثر الثقافة التنظيمية على التطبيق السليم لهذا المفهوم في تلك المصارف، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصارف الأردنية تتبنى و تطبق بنسب متفاوتة مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكافة عناصره، وأن أعلى مستوى تطبيق ارتبط بالتركيز على تلبية احتياجات العاملين، ثم التركيز على العميل، ثم التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة.

(دراسة نايف، 2015م) تعرضت الدراسة إلى معرفة اتجاهات المديرين في الإدارة العليا والوسطى في البنوك التجارية في السعودية نحو إدارة الجودة الشاملة بشكل عام، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك خلط لدى القيادة العليا والوسطى بين إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة وجودة المنتج، وبشكل عام يرى المديرين أن هناك تطبيق عال لإدارة الجودة الشاملة، وبأكثر تفصيل ترى الدراسة أن هناك تطبيق على للقيادة والإدارة، التخطيط الاستراتيجي للجودة، نتائج الجودة، التحسين المستمر، التركيز على العميل، وأن هناك تطبيق متوسط للعناصر التالية الشراكة وفرق العمل، عمليات الجودة، تطوير وإدارة الموارد البشرية، وأن هناك أدرك عالي للفوائد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

(دراسة الجبوري، وآخرون، 2013م) سعت الدراسة الحالية إلى استكشاف مدى التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية الإحدى عشر في جانيها الوصفي والكمي لكليات جامعة الموصل في العراق، فضلا عن تشخيص المعوقات التي تواجهها كليات الجامعة قدر تعلق الأمر بضمان الجودة، وتحليلها واقتراح سبل تجاوزها، أوضحت المؤشرات الوصفية المستمدة من التحليل الجزئي لمستوى التوافق مع معايير الاتحاد، أنها كانت في الأغلب ايجابية على الرغم من تخلف بعض الكليات.

تنمية فروض الدراسة:

#### 1. الفرض الرئيسي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

ويتفرع من هذا الفرض عدة فروض فرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.



- يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة. أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

## 2. الفرض الرئيسي الثاني:

يوجد فروق بين أثر التدريب المستمر على إدارة الجودة الشاملة تعزو إلى بعض العوامل الديموغرافية، بالتطبيق على العاملين جامعة مدينة السادات.

### الإطار النظري للدراسة:

#### المطلب الأول: التدريب المستمر:

يُعرّف التدريب بأنه "عملية مخططة باستخدام الأساليب والأدوات المصممة لإنشاء مهارات وكفاءات الفرد وتحسينها وصلتها، وتوسيع نطاق معرفته من خلال كفاءة مجموعة العمل لتحقيق الأداء الفعال" (عقيلي، 1991م، ص 220).

#### أهمية التدريب المستمر:

##### أ- أهمية التدريب بالنسبة للمؤسسة:

1. تحسين الإنتاجية والأداء التنظيمي، لأن التدريب يساعد على تحسين مهارات وقدرات الموظفين مما ينعكس في الإنتاجية، ويساعد على تحسين الإنتاجية، ويساهم في الاستقرار التنظيمي.
2. ربط أهداف الموظف بأهداف المنظمة.
3. من خلال مواكبة التطورات والتغيرات في البيئة الخارجية، يساعد التدريب المنظمة على الانفتاح على العالم الخارجي، سواء كان اقتصاديًا أو اجتماعيًا أو تقنيًا.
4. يساعد التدريب على تحديث وإثراء المعلومات التي تحتاجها المنظمة لتحديد الأهداف وتنفيذ السياسات. المساعدة على خلق اتجاهات إيجابية على المستويين الداخلي والخارجي للمنظمة. (فارسي، 2012م، ص 55)

5. يساعد التدريب على توضيح السياسة العامة للمؤسسة ويضع أساسًا فعالاً للاتصالات الاستثمارية الداخلية.

##### ب- أهمية التدريب بالنسبة للأفراد العاملين:

1. يساعد على تحسين وتطوير القدرات الفردية.
2. يساعد التدريب على تطوير مهارات الاتصال بين الأشخاص.

3. تنمية تحفيز الأداء، لأنه يساعد على تحفيز الموظفين على تحسين الأداء.
4. يمكن أن يقلل التدريب من نقاط الضعف الفردية ويوفر لهم فرصًا للترقية والتطوير.
5. يمكن أن يقلل التدريب من معدل الحوادث ويزيد من معنويات العاملين الداخليين. (فارسي، 2012م، ص 55).

### ج- أهمية التدريب في تنمية العلاقات الشخصية:

1. تقوية العلاقة بين الإدارة والموظفين.
2. تنمية قدرة الأفراد على التكيف مع التغيرات المؤسسية.
3. تعزيز تنمية التفاعل الاجتماعي بين الموظفين. (فارسي، 2012م، ص 56).

### أهداف التدريب المستمر:

1. تنمية الكفاءات والمهارات اللازمة للعمل الذي يؤديه الموظف في الفترة الحالية.
2. تزويد العامل بالقدر المناسب من المعلومات اللازمة بهدف تطوير معلوماته في المجالات التالية:
  - طبيعة المنظمة التي يشارك فيها الفرد حاليًا وكيف ترتبط هذه الوظائف بوظائف أخرى في المنظمة.
  - طبيعة وأنشطة وتاريخ وثقافة المنظمة.
  - البيئة الخارجية للمنظمة وأثرها على أنشطتنا.
  - الجوانب السلوكية للعاملين في مشاريع التنمية. (زايد، 2003م، ص 285-286).

### أنواع التدريب المستمر:

يوجد العديد من أنواع التدريب وهي تختلف، ولكن يمكن تصنيف التدريب وفقًا للمكان الذي يتم إجراؤه فيه. هناك نوعان من التدريب (ديسلر وآخرون، 2003م، ص 2).

### أولاً: التدريب أثناء العمل:

يتلقى الموظف الجديد التوجيهات والتعليمات من رئيسه، ويوضح له أسلوب العمل، ويهتم به الرئيس في المرحلة الأولى، ويوضح له ما هو الصواب والخطأ، والحقوق والالتزامات، وأفضل طريقة لأداء الوظيفة. (عبد المنعم وآخرون، 2017م، ص 1-20).

يتم إجراء هذا النوع من التدريب بطرق مختلفة أثناء الخدمة وفي نفس مكان العمل، بما في ذلك:

1. أن يبدأ الموظف الجديد في تحمل مسؤولية وظيفته تسمى "فترة تجريبية".
2. يقوم بالتناوب بين وظائف أو أنشطة متعددة يتم من خلالها تقديم المتدرب بآراء مختلفة للوظائف المختلفة التي يحتاج إلى التعرف عليها.

3. الانخراط في التغيب عن العمل.
4. المشاركة في أعمال اللجنة للسماح للمشاركين التعرف على تجارب وآراء الآخرين.
5. توزيع الوثائق والكتيبات الموجهة للموظفين الجدد.

#### ثانياً: التدريب الرسمي خارج العمل :

يعني التدريب الرسمي أن التدريب يتم إعداده وإجراء وإصدار الشهادات لأنه يتم خارج العمل، أو في قسم منفصل من نفس المؤسسة، أو في المؤسسات المتخصصة مثل الهيئات الإدارية ومراكز التدريب والجامعات، أو بعض المؤسسات أو المكاتب المتخصصة. (عبد المنعم وآخرون، 2017م، ص 1-20) .

هناك وسائل وطرق مختلفة لهذا النوع من التدريب، منها:

المحاضرات والندوات والمؤتمرات والمناقشات جامعية والحوارات مفتوحة ودراسات حالة ولعب الأدوار ووسائل القرار والمسابقات التنفيذية والرحلات الميدانية. تركز المقارنة بين طريقة وأخرى على العديد من الاعتبارات والعوامل التي يجب مراعاتها قبل اختيار طريقة التدريب المناسبة. (عبد المنعم، وآخرون، 2017م) ومن أهم هذه الاعتبارات:

1. قابلية تطبيق طرق التدريب على المواد التدريبية والمتدربين.
2. طبيعة المتدربين، واتجاهاتهم، ومستواهم العلمي، والتنظيمي.
3. توافر المرافق المادية المستخدمة للتدريب، مثل القاعات، والمعدات، والمعدات اللازمة لإتمام عملية التدريب.
4. مدى ملاءمة متى واين تتوفر كل طريقة تدريب.
5. إلمام المدرب بطريقة التدريب.
6. عدد المشاركين في البرنامج التدريبي، وكلما قل عدد المشاركين، زاد احتمال استخدام نهج قائم على المناقشة. (عبد المنعم، وآخرون، 2017م، ص 1-20) .

#### المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة:

الجودة: "نتاج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل وورغباته" (الخطيب، 2006، ص 33).

إدارة الجودة الشاملة:

وقد عرف شرن Chorn: بأنها أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات وثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العمل".

### فوائد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

1. تعديل وتطوير نظام إدارة أي مؤسسة تعليمية.
2. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية.
3. حل النزاعات والمشاكل علميا.
4. يتوافق جميع الموظفين مع أهداف المؤسسة التعليمية. (الحري، 2010م، ص 61).

### التحديات التي تواجهها الجامعات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

1. القيود التي تفرضها ثقافة الجودة.
2. أسلوب القيادة الاستبدادي.
3. مخالفات الموظفين.
4. الاتصال غير السليم.
5. بعض المنظمات تنظر إلى شهادات الجودة على أنها إجراءات بيروقراطية.
6. من الصعب تلبية متطلبات العملاء.
7. إدارة عدم الاستقرار والتغيير الدائم.
8. التركيز على الأهداف قصيرة المدى.
9. عدم الانسجام والتربط بين فرق العمل. (ساسى، وآخرون، 2005م، ص 71).

### أساسيات تحقيق إدارة الجودة الشاملة في برامج التدريب المستمر:

تتطلب التحديات الحالية أو المستقبلية لتوجيه تخطيط البرامج تطوير كفاءات واقعية وتطلعات حقيقية من خلال الأساليب والأدوات التي تتطلب تطوير عدة استراتيجيات لجودة البرنامج التدريبي: (بن عبدالله،

وآخرون، 2012م، ص 85 - 116)

1. مكانة المدربين وإمكانية تحسين أدائهم وتحسين مستوى معرفتهم.
2. تطوير محتوى البرنامج التدريبي ومدى ملاءمته للمعلومات الحديثة.
3. خصائص المتدربين ومدى ملاءمتها لاحتياجات سوق العمل.
4. مكانة المتدربين ودرجة تفاعل معارفهم ومهاراتهم مع التطورات المعاصرة.

### المطلب الثالث: التعليم العالي:

**التعليم العالي:** تتم في الكلية أو المؤسسات الجامعية بعد الشهادة الثانوية، حيث تتراوح فترة الدراسة من سنتين إلى أربع سنوات، وهي المرحلة النهائية من التعليم الرسمي. (عبد التواب، 2019م، ص 125-151).

ويعرف التعليم العالي أيضا على أنه، كل أنواع الدراسات والتكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسة تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة، (عبد التواب، 2019م، ص 125-151)

### نظام القبول في الجامعات:

1. تحديد معايير (مدخلات) أولئك المقبولين في نظام التعليم العالي، وتلك المقبولة لفرص التعليم العالي (العمليات)، وتوقعات تلك المدخلات داخل وخارج نظام التعليم العالي (النتائج).
2. القبول: هو اختيار الطلاب من أجل القبول في مؤسسات التعليم العالي عملية التعلم التي تتوافق مع اللوائح والإجراءات المنظمة للعملية التفاضلية. يملأ الطلاب المقاعد الشاغرة في الجامعة (إبراهيم، 2007م، ص 22).
3. تتمثل سياسة القبول في صياغة طرق وخطوات القبول وفقاً لرغبة الطلاب وإعدادهم وقدرتهم، جنباً إلى جنب مع تخطيط التطوير ومعايير وإجراءات الاختيار (إبراهيم، 2007م، ص 22).
4. القبول يعني القرار الذي تتخذه مؤسسة التعليم العالي المختصة وفقاً لقواعد القبول متعددة، والسماح لهذا الطالب أو ذلك بالتسجيل والتأثر بما يتجاوز إرادة الأفراد والمؤسسات موجودة في المجتمع، والقوى الإيجابية موجودة في المجتمع، ومسألة الانضمام لا تزال قائمة، وتعتمد العملة المقبولة الفعلية على موقف الطالب وحالته (إبراهيم، 2007م، ص 22).

### أهمية سياسة القبول:

1. أخذت الكليات والجامعات في الاعتبار شروط الاختيار والقبول للطلاب الذين يمكنهم مواصلة دراستهم الجامعية لأنها خدمة وطنية ترفع من مستوى وعي الطلاب وتدريبهم على إتقانها المهارات الفنية التي يحتاجونها لوظائفهم المستقبلية وتوجيه سلوكهم وفقاً للقيم المجتمعية.
2. تهتم سياسة القبول بربط فرص الوصول إلى التعليم العالي بالاحتياجات من الناحيتين الكمية والنوعية (حمود، 2009، ص 24).
3. والنمو الاقتصادي والتوافق الكمي والنوعي بين مخرجات التعليم واحتياجات المجتمع مهم للغاية سوف يؤدي إلى الإنتاجية العالية، وضع الأشياء الصحيحة في الأماكن الخاطئة يمكن أن يؤدي إلى البطالة وآثارها السيئة على الأفراد الأسرة والمجتمع (حمود، 2009م، ص 24).

## الدراسة الميدانية:

### أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة من خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، وكذلك المقالات والابحاث العلمية المحكمة، وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من ثلاثة محاور وهي المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، والمحور الثاني التدريب المستمر واشتمل هذا المحور على (33 عبارة) والمحور الثالث تضمن إدارة الجودة الشاملة واشتمل على (27 عبارة). وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي "Likert" المحكم على استجابة أفراد عينة الدراسة بالدرجات التالية: أوافق بشدة (5)، أوافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1).

### حدود الدراسة:

**الحدود العلمية:** معرفة مدى "أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

**الحدود البشرية:** يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والإداريين.

**الحدود الجغرافية:** جامعة مدينة السادات.

**الحدود المكانية:** وتنقسم إلى:

(كلية الطفولة المبكرة -كلية الصيدلة- كلية التجارة - كلية الحقوق- الإدارة الهندسية بجامعة مدينة السادات).

**الحدود الزمنية:** عام 2021 م إلى 2022 م .

### متغيرات الدراسة:

• التدريب المستمر.

• إدارة الجودة الشاملة.

**قياس المتغير المستقل التدريب المستمر:**

تم قياس المتغير المستقل التدريب المستمر من خلال 33 فقرة موزعة كالتالي:

- البعد أول: كفاءة المدربين: من 1 إلى 13 فقرة.
- البعد ثاني: كفاءة المتدربين: من 14 إلى 20 فقرة.
- البعد ثالث: تنفيذ خطة التدريب: من 21 إلى 24 فقرة.
- البعد رابع: تجهيزات التدريب: من 25 إلى 33 فقرة (حمود، وآخرون، 2017م).

### قياس المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة :

تم قياس المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة من خلال 27 فقرة موزعة كالتالي:

- البعد الأول بناء فريق العمل: من 1 إلى 6 فقرة (Teboul,2014, p:85).
- البعد الثاني التركيز على العميل: من 7 إلى 10 فقرة. (محفوظ، 2016، ص:205)
- البعد الثالث تدريب وتنمية الموظفين: من 11 إلى 19 فقرة.
- البعد الرابع تقدير واحترام الموظفين: من 20 إلى 23 فقرة.
- البعد الخامس إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة: من 24 إلى 27 فقرة.

### مجتمع وعينة الدراسة:

**مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والإداريين، بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

**عينة الدراسة:** قامت الباحثة بدراسة على جامعة مدينة السادات، حيث تتمثل عينة الدراسة من عينة عشوائية طبقية، والتي تتكون من المبحوثين والبالغ عددهم (503) فرداً من أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، والإداريين، وقد تم تحديد حجم العينة بالاستعانة بمعادلة (عيد، 2020م، ص1-632)

$$n = \frac{p(1-p)}{\frac{(e)^2}{(z)^2} + \frac{p(1-p)}{N}}$$

$$n = \frac{0.5 \times 0.5}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.25}{844}} = 265$$

ويمكن تفسير هذه المعادلة وفقاً للتالي:

N: ويشير هذا إلى حجم مجتمع الدراسة

n: حجم العينة

Z<sup>2</sup>: عدد الوحدات المعيارية ±1.96 مستوى الثقة 95%

e: حدود الخطأ وهي 5% مستوى الثقة 95%

P: نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخصائص موضوع الدراسة وهي 50%

وبالتعويض في المعادلة نجد حجم العينة المطلوبة قبل التعديل (265).

جدول (1) يوضح المجتمع وعينة الدراسة

م	البيان	الفئة المستهدفة	العدد	مجتمع الدراسة	عدد القائمة المستلمة	النسبة
1	كلية الطفولة المبكرة	الهيئة المعاونة	9	36	33	%7
		أعضاء هيئة التدريس	11			
		الإداريين	16			
2	كلية الصيدلة	الهيئة المعاونة	46	109	105	%21
		أعضاء هيئة التدريس	29			
		الإداريين	34			
3	كلية التجارة	الهيئة المعاونة	54	327	190	%37
		أعضاء هيئة التدريس	69			
		الإداريين	67			
4	كلية الحقوق	الهيئة المعاونة	48	347	151	%30
		أعضاء هيئة التدريس	40			
		الإداريين	63			
5	الإدارة الهندسية بجامعة مدينة السادات	مهندس	7	25	24	%5
		فني	10			
		محاسب	2			
		عامل	5			
			إجمالي المجتمع والعينة	844	503	%100.00

المصدر: من إعداد الباحثة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية منها الإحصاءات الوصفية: المتوسط والانحراف المعياري والتباين (حمود، وآخرون، 2017م).



2. كما اعتمدت الدراسة على (معامل بيرسون): لتحليل الارتباط لقياس قوة واتجاه ومعنوية العلاقة .
3. كما اعتمدت الدراسة على تحليل (الانحدار الخطي البسيط) بغرض التعرف على مدى أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة (حمود، وآخرون، 2017م).
4. كما اعتمدت الدراسة على اختبار (ف) وذلك لتأكد من العلاقة المعنوية للمعادلة الانحدار (عيد، 2020م).
5. كما اعتمدت الدراسة على اختبار (مان وتيني) لتحليل البيانات طبقاً للنوع (ذكر، وأنثى).
6. كما اعتمدت الدراسة على اختبار (كروسكال واليز): لتحليل البيانات لأكثر من مجموعتين (العمر - المؤهل العلمي - الخبرة - المستوى الوظيفي) .

اختبارات الفروض ومناقشة النتائج:

نتيجة الفرض الرئيسي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

جدول (2) نتائج معامل تحليل الانحدار البسيط أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة

نموذج	معامل الارتباط (ر)	معامل التحديد (ر <sup>2</sup> )	معامل التحديد المعدل	نسبة الخطأ في التقدير
1	0.837	0.701	0.700	0.2367

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

جدول (3) نتائج اختبار تحليل التباين أثر التدريب المستمر على إدارة الجودة الشاملة

نموذج	مجموع المربعات	د ف	متوسط المربعات	ف	الدالة المعنوية
الانحدار	65.779	1	65.779	1.174	0.000
1 المتبقي	28.065	501	0.056		
المجموع	93.844	502			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أثبتت نتائج التحليل الإحصائي في الجداول السابقة وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة "التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

حيث بلغ معامل (ر) 83.7% عند مستوى معنوية (0.000)، مما يعني أن هناك أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات. وأما معامل التحديد (ر<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.701) بمعنى أن ما قيمته (70.1%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة ناتج عن التغير في مستوى التدريب المستمر، ويعنى في ذات الوقت أن ما نسبته (29.9%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة راجع إلى عوامل أخرى.

كما يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (ف) المحسوبة والتي بلغت (1.174) بدرجات حرية (د.ف) (502)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، ويتم تفسير ذلك إلى أن إدارة الجامعة تقوم باختيار مدربين لهم قدرة على اثاره المشاركة مما أدى إلى توفير المناخ المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة.

وعليه يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

اختبار نتائج الفرض الفرعي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

جدول (4) نتائج معامل تحليل الانحدار البسيط أثر التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	معامل الارتباط (ر)	معامل التحديد (ر <sup>2</sup> )	معامل التحديد المعدل	نسبة الخطأ في التقدير
1	0.830	0.690	0.689	0.2613

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

جدول (5) نتائج اختبار تحليل التباين أثر التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	مجموع المربعات	د.ف	متوسط المربعات	ف	الدلالة المعنوية
1	الانحدار	1	75.971	1.113	0.000
	المتبقي	501	0.068		
	المجموع	502	110.166		

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أثبتت نتائج الجداول السابقة وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات. حيث بلغ معامل الارتباط (ر) (83)، عند مستوى معنوية (0.000). وأما معامل التحديد (ر<sup>2</sup>) فقد بلغ (0.690) بمعنى أن ما قيمته (69%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة ناتج عن التغير في مستوى بناء فريق العمل، ويعنى في ذات الوقت أن ما نسبته (31%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة راجع إلى عوامل أخرى.

كما يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (ف) المحسوبة والتي بلغت (1.113) بدرجات حرية (د) (502)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، ويتم تفسير ذلك إلى أن إدارة الجامعة تقوم بمساعدة فريق العمل لتحسين ظروفهم وتحسين مستوى مهاراتهم.

وعليه يتم رفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

اختبار نتائج الفرض الفرعي الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

**جدول (6) نتائج معامل تحليل الانحدار البسيط أثر التدريب المستمر على بعد التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة**

نموذج	معامل الارتباط (ر)	معامل التحديد (ر <sup>2</sup> )	معامل التحديد المعدل	نسبة الخطأ في التقدير
1	0.734	0.539	0.539	0.3118

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

**جدول (7) نتائج اختبار تحليل التباين أثر التدريب المستمر على بعد التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة**

نموذج	مجموع المربعات	د ف	متوسط المربعات	ف	الدلالة المعنوية
1	الانحدار	1	57.075	586.919	0.000
	المتبقي	501	0.097		
	المجموع	502	105.794		

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أثبتت نتائج الجداول السابقة وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، حيث بلغ معامل الارتباط (ر) (73.4%)، عند مستوى معنوية (0.000). وأما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (0.539) بمعنى أن ما قيمته (53.9%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة ناتج عن التغير في مستوى التركيز على العميل، ويعنى في ذات الوقت أن ما نسبته (46.1%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة راجع إلى عوامل أخرى. كما يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (ف) المحسوبة والتي بلغت (586.919) بدرجات حرية (د) (502)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، ويتم تفسير ذلك أن إدارة الجامعة تقوم باهتمام جيد للعملاء والمحافظة على تلبية احتياجاتهم والوصول إلى أعلى نتيجة من التدريب. وعليه يتم رفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

#### اختبار نتائج الفرض الفرعي الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

#### جدول (8) نتائج معامل تحليل الانحدار البسيط أثر التدريب المستمر على بعد تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	معامل الارتباط (ر)	معامل التحديد ( $R^2$ )	معامل التحديد المعدل	نسبة الخطأ في التقدير
1	0.796	0.634	0.633	0.2699

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

#### جدول (9) نتائج اختبار تحليل التباين أثر التدريب المستمر على بعد تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	مجموع المربعات	د ف	متوسط المربعات	ف	الدلالة المعنوية
1	الانحدار	1	63.271	868.536	0.000
	المتبقي	501	0.073		
	المجموع	502			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أثبتت نتائج الجداول السابقة وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، حيث بلغ معامل الارتباط (ر) (79.6%)، عند مستوى معنوية (0.000). وأما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (0.634) بمعنى أن ما قيمته (63.4%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة ناتج عن التغير في مستوى تدريب وتنمية الموظفين، ويعنى في ذات الوقت أن ما نسبته (36.6%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة راجع إلى عوامل أخرى. كما يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (ف) المحسوبة والتي بلغت (868.536) بدرجات حرية (د ف) (502)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، ويتم تفسير ذلك أن إدارة الجامعة تقوم بتدريب وتنمية العاملين لديها وذلك من عقد دورات تدريبية مستمرة.

وعليه يتم رفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

#### اختبار نتائج الفرض الفرعي الرابع:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

جدول (10) نتائج معامل تحليل الانحدار البسيط أثر التدريب المستمر على بعد تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	معامل الارتباط (ر)	معامل التحديد ( $R^2$ )	معامل التحديد المعدل	نسبة الخطأ في التقدير
1	0.731	0.534	0.534	0.3606

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

جدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين أثر التدريب المستمر على بعد تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	مجموع المربعات	د ف	متوسط المربعات	ف	الدلالة المعنوية
1	الانحدار	1	74.783	575.166	0.000
	المتبقي	501	0.130		
	المجموع	502			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أثبتت نتائج الجداول السابقة وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، حيث بلغ معامل الارتباط (ر) (73.1%)، عند مستوى معنوية (0.000). وأما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (0.534) بمعنى أن ما قيمته (53.4%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة ناتج عن التغير في مستوى تقدير واحترام الموظفين، ويعنى في ذات الوقت أن ما نسبته (46.6%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة راجع إلى عوامل أخرى. كما يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (ف) المحسوبة والتي بلغت (575.166) بدرجات حرية (د) (502)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، يتم تفسير ذلك أن إدارة الجامعة تقوم باحترام وتقدير العاملين وذلك من خلال المكافآت وإعطاء الحوافز وشهادات التقدير. وعليه يتم رفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على بعد تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

#### اختبار نتائج الفرض الفرعي الخامس:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة. أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

#### جدول (12) نتائج معامل تحليل الانحدار البسيط أثر التدريب المستمر على بعد إزالة المعوقات التي

تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	معامل الارتباط (ر)	معامل التحديد ( $R^2$ )	معامل التحديد المعدل	نسبة الخطأ في التقدير
1	0.762	0.580	0.579	0.2897

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

#### جدول رقم (13) نتائج اختبار تحليل التباين أثر التدريب المستمر على بعد إزالة المعوقات التي تواجه

تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة

نموذج	مجموع المربعات	د ف	متوسط المربعات	ف	الدلالة المعنوية
1	الانحدار	1	58.039	691.715	0.000
	المتبقي	501	0.084		
	المجموع	502			

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS

أثبتت نتائج الجداول السابقة وجود أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، حيث بلغ معامل الارتباط (ر) (76.2%)، عند مستوى معنوية (0.000). وأما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (0.580) بمعنى أن ما قيمته (58%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة ناتج عن التغير في مستوى إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويعنى في ذات الوقت أن ما نسبته (42%) من التغيرات في إدارة الجودة الشاملة راجع إلى عوامل أخرى.

كما يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (ف) المحسوبة والتي بلغت (691.715) بدرجات حرية (د) (502)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، ويتم تفسير ذلك إلى أن إدارة الجامعة تقوم بإزالة جميع المعوقات والمشاكل التي تعوق العمل.

**وعليه يتم رفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل الذي ينص:**

يوجد أثر ذو دلالة معنوية التدريب المستمر على إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

**الفرض الرئيسي الثاني:**

يوجد فروق بين أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة تعزو إلى بعض العوامل الديموغرافية، بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

يتضح من جدول (14) أن نسبة الفرق من أكبر متوسط إلى أقل متوسط اقل من 5% وبالتالي لا يوجد فروق يعتد بها في كل من المتغير المستقل التدريب المستمر والمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة تعزو لعامل النوع بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

يتضح من جدول (15) أن نسبة الفرق من أكبر متوسط إلى أقل متوسط اقل من 5% وبالتالي لا يوجد فروق يعتد بها في كل من المتغير المستقل التدريب المستمر والمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة تعزو لعامل العمر بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

يتضح من جدول (16) أن نسبة الفرق من أكبر متوسط إلى أقل متوسط اقل من 5% وبالتالي لا يوجد فروق يعتد بها في كل من المتغير المستقل التدريب المستمر والمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة تعزو لعامل المستوى التعليمي بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

يتضح من جدول (17) أن نسبة الفرق من أكبر متوسط إلى أقل متوسط اقل من 5% وبالتالي لا يوجد فروق يعتد بها في كل من المتغير المستقل التدريب المستمر والمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة تعزو لعامل الخبرة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

جدول (14) تقرير الفروقات لعامل النوع أحد عوامل المعلومات الديموغرافية بين أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

النوع		التدريب المستمر	إدارة الجودة الشاملة
ذكر	المتوسط	٤,٠٢٨	٤,٠١٠
	العدد	٣٧٣	٣٧٣
	الانحراف المعياري	٠.٣١٠٧	٠.٣٩٣٨
أنثى	المتوسط	٣,٩٥٣	٣,٨٩٨
	العدد	١٣٠	١٣٠
	الانحراف المعياري	٠,٤٣٤٨	٠,٥٢٠٤
الإجمالي	المتوسط	٤,٠٠٩	٣,٩٨١
	العدد	٥٠٣	٥٠٣
	الانحراف المعياري	٠,٣٤٨١	٠,٤٣٢٤
الفروق	الفرق	0.01	0.112
	النسبة	%1	%2
	النتيجة	لا يوجد فروق	لا يوجد فروق

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام اختبار (مان وتيني)



جدول (15) تقرير الفروقات لعامل العمر أحد عوامل المعلومات الديموغرافية بين أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

العمر		التدريب المستمر	إدارة الجودة الشاملة
30 سنة	المتوسط	٤,٠٢٣	٤,٠٢٣
	العدد	١٦٢	١٦٢
	الانحراف المعياري	٠,٣٤٣١	٠,٣٣٦٦
31-40 سنة	المتوسط	٣,٩٧٤	٣,٩٢٢
	العدد	١٤٢	١٤٢
	الانحراف المعياري	٠,٤٢٧٤	٠,٥٦٥٢
41-55 سنة	المتوسط	٤,٠٣٢	٤,٠٠٤
	العدد	١٢٥	١٢٥
	الانحراف المعياري	٠,٢٨٧٨	٠,٤٢٢١
56 سنة وأكثر	المتوسط	٤,٠٠٤	٣,٩٦٦
	العدد	٧٤	٧٤
	الانحراف المعياري	٠,٢٧٦٧	٠,٣٢٢٨
الإجمالي	المتوسط	٤,٠٠٩	٣,٩٨١
	العدد	٥٠٣	٥٠٣
	الانحراف المعياري	٠,٣٤٨١	٠,٤٣٢٤
الفروق	الفرق	0.058	0.101
	النسبة	%1	%2
	النتيجة	لا يوجد فروق	لا يوجد فروق

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام اختبار (كروسكال واليز)

جدول (16) تقرير الفروقات لعامل المستوى التعليمي أحد عوامل المعلومات الديموغرافية بين أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

إدارة الجودة الشاملة	التدريب المستمر		المستوى التعليمي
٤,١١٠	٤,١٣٨	المتوسط	ثانوي عام
٢١	٢١	العدد	
٠,٢٣٠٠	٠,٢٤٣٩	الانحراف المعياري	
٣,٩٥٦	٤,٠١٥	المتوسط	دبلوم متوسط
٣٤	٣٤	العدد	
٠,٤١٦٥	٠,٢٥٧٢	الانحراف المعياري	
٤,٠٩٤	٤,٠٧٢	المتوسط	دبلوم عالي
١٨	١٨	العدد	
٠,٢٧٧٥	٠,٢٢١٨	الانحراف المعياري	
٣,٩٥٦	٣,٩٧٨	المتوسط	بكالوريوس
١٧٩	١٧٩	العدد	
٠,٣٧٦٤	٠,٣٣٣٦	الانحراف المعياري	
٤,٠٢٩	٤,٠٣٥	المتوسط	ماجستير
١٣٩	١٣٩	العدد	
٠,٣٥٦٤	٠,٣٠٤٧	الانحراف المعياري	
٣,٩٢٨	٣,٩٩٠	المتوسط	دكتوراه
١١٢	١١٢	العدد	
٠,٦١٢٧	٠,٤٥٨٠	الانحراف المعياري	
٣,٩٨١	٤,٠٠٩	المتوسط	الإجمالي
٥٠٣	٥٠٣	العدد	
٠,٤٣٢٤	٠,٣٤٨١	الانحراف المعياري	
0.182	0.16	الفرق	الفروق
%4	%3	النسبة	
لا يوجد فروق	لا يوجد فروق	النتيجة	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام اختبار (كروسكال واليز)

جدول (17) تقرير الفروقات لعامل الخبرة أحد عوامل المعلومات الديموغرافية بين أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

إدارة الجودة الشاملة	التدريب المستمر		الخبرة
٤,٠١٣	٤,٠٢٣	المتوسط	5 سنوات
١٨٣	١٨٣	العدد	
٠,٣٧٥١	٠,٣٣٥٠	الانحراف المعياري	
٤,٠٢٤	٤,٠٤٠	المتوسط	10-6 سنة
١٣٠	١٣٠	العدد	
٠,٣٤٣٤	٠,٢٣٧١	الانحراف المعياري	
٣,٩٣٨	٣,٩٦٧	المتوسط	15- 11 سنة
١٠٥	١٠٥	العدد	
٥٠٢٠.	٠,٤٢١٥	الانحراف المعياري	
٣,٩٠١	٣,٩٨٢	المتوسط	16 سنة وأكثر
٨٥	٨٥	العدد	
٠,٥٥٢٦	٠,٤١٢٤	الانحراف المعياري	
٣,٩٨١	٤,٠٠٩	المتوسط	الإجمالي
٥٠٣	٥٠٣	العدد	
٠,٤٣٢٤	٠,٣٤٨١	الانحراف المعياري	
0.112	0.073	الفرق	الفروق
%2	%1	النسبة	
لا يوجد فروق	لا يوجد فروق	النتيجة	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام اختبار (كروسكال واليز)

جدول (18) تقرير الفروقات لعامل المستوى الوظيفي أحد عوامل المعلومات الديموغرافية بين أثر التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات.

المستوى الوظيفي		التدريب المستمر	إدارة الجودة الشاملة
معيد	المتوسط	٣,٩٤٤	٣,٩٥٨
	العدد	٥٠	٥٠
	الانحراف المعياري	٠,٥٦١٠	٠,٥٣٣٨
مدرس مساعد	المتوسط	٤,٠٩٠	٤,٠١٥
	العدد	٤٨	٤٨
	الانحراف المعياري	٠,٤٠٠١	٠,٥٥٦٢
مدرس	المتوسط	٤,٠٠٨	٣,٩٩٤
	العدد	١٠٢	١٠٢
	الانحراف المعياري	٠,٢٩٨١	٠,٤١٠٩
أستاذ مساعد	المتوسط	٤,٠٦١	٤,١٠٥
	العدد	٦٦	٦٦
	الانحراف المعياري	٠,١٩٠٤	٠,٢٤٠٨
أستاذ	المتوسط	٣,٩٩٨	٣,٩٤٦
	العدد	١١٤	١١٤
	الانحراف المعياري	٠,٢٥٧٣	٠,٣٤٧٠
عامل إداري	المتوسط	٣,٩٨٦	٣,٩٣٤
	العدد	١٢٣	١٢٣
	الانحراف المعياري	٠,٣٨٧٤	٠,٤٩٠٩
الإجمالي	المتوسط	٤,٠٠٩	٣,٩٨١
	العدد	٥٠٣	٥٠٣
	الانحراف المعياري	٠,٣٤٨١	٠,٤٣٢٤
الفروق	الفرق	٠,١٤٦	٠,١٧١
	النسبة	%3	%4
	النتيجة	لا يوجد فروق	لا يوجد فروق

يتضح من جدول (18) أن نسبة الفرق من أكبر متوسط إلى أقل متوسط اقل من 5% وبالتالي لا يوجد فروق يعتد بها في كل من المتغير المستقل التدريب المستمر والمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة تعزو لعامل المستوى الوظيفي بالتطبيق على جامعة مدينة السادات.

### عرض النتائج ومناقشتها:

**مناقشة نتائج السؤال الأول:** أظهرت نتائج الدراسة ان يوجد أثر ذو دلالة معنوية موجبة بين التدريب المستمر على تحسين إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على العاملين بجامعة مدينة السادات، تختلف هذه النتيجة مع (دراسة الشريع، 2022م) التي أظهرت حصول محور سياسة القبول، ودرجة إتقان الطلبة وإدارة الموارد المتاحة ومحور المرافق والخدمات على درجة متوسطة، و تختلف مع (دراسة *et al*, 2021, Kurupuppa, والتي أظهرت وجود تأثير إيجابي للتدريب على أداء العاملين ووجود اثر إيجابي لمحتوى التدريب على أداء التدريب، وتختلف هذه النتيجة مع (دراسة *Alsama & Abunar*, 2021) التي أظهرت هناك علاقة إيجابية بين المتغيرات المستقلة طريقة التدريب وفترة التدريب، واختيار المدربين بإنتاجية العاملين، وتتفق مع دراسة (حمود، وآخرون، 2017م) التي أظهرت ان هناك علاقة بين التدريب وإدارة الجودة الشاملة وهذا يوضح لنا الدور المهم الذي يلعبه التدريب في تحقيق الجودة الشاملة، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع (دراسة *فردوس بن عزة*, 2015م) وخلصت الدراسة إلى أن التدريب عنصر فعال في المؤسسة، إذا يمثل الركيزة، كما توصلت الدراسة إلى أن التدريب كمتغير مستقل يؤثر على أداء العاملين كمتغير تابع بدرجة قوية وذلك بمعامل ارتباط قدره 76%، وتختلف نتيجة الدراسة مع (دراسة *فرج*, 2023م) و(دراسة *رجب*, وآخرون، 2023) و (دراسة *حامدي*, وآخرون، 2020م)، التي أظهرت عدم وعي الهيئة التدريسية للكلية بأهمية مبدأ التركيز على الطالب في تحسين مستوى التعليم العالي من خلال دوره في تحديد الحاجات التعليمية.

**مناقشة نتائج الفرض الفرعي الأول من السؤال الأول:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على بعد بناء فريق العمل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، ويتم تفسير ذلك إلى أن إدارة الجامعة تقوم بمساعدة فريق العمل لتحسين ظروفهم وتحسين مستوى مهاراتهم. وتختلف نتيجة الدراسة مع جميع نتائج الدراسات السابقة.

**مناقشة نتائج الفرض الفرعي الثاني من السؤال الأول:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية موجبة التدريب المستمر على بعد التركيز على العميل أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، ويتم تفسير ذلك أن إدارة الجامعة تقوم باهتمام جيد للعملاء والمحافظة على تلبية احتياجاتهم والوصول إلى أعلى نتيجة من التدريب، وتختلف نتيجة الدراسة مع جميع نتائج الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج الفرض الفرعي الثالث من السؤال الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية موجبة للتدريب المستمر على بعد تدريب وتنمية الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، ويتم تفسير ذلك أن إدارة الجامعة تقوم بتدريب وتنمية العاملين لديها وذلك من عقد دورات تدريبية مستمرة، وتختلف نتيجة الدراسة مع جميع نتائج الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج الفرض الفرعي الرابع من السؤال الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية موجبة للتدريب المستمر على بعد تقدير واحترام الموظفين أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، يتم تفسير ذلك أن إدارة الجامعة تقوم باحترام وتقدير العاملين وذلك من خلال المكافآت وإعطاء الحوافز وشهادات التقدير، وتختلف نتيجة الدراسة مع جميع نتائج الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج الفرض الفرعي الخامس من السؤال الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية موجبة للتدريب المستمر على إزالة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، ويتم تفسير ذلك إلى أن إدارة الجامعة تقوم بإزالة جميع المعوقات والمشاكل التي تعوق العمل، وتختلف نتيجة الدراسة مع جميع نتائج الدراسات السابقة.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: لا يوجد فروق بين أثر التدريب المستمر على إدارة الجودة الشاملة تعزو إلى بعض العوامل الديموغرافية، بالتطبيق على جامعة مدينة السادات، وتتفق النتيجة مع (دراسة الشريع، 2022م) لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية وفقا للمتغيرات الفارقة، وتتفق نتيجة الدراسة مع دراسة عبد الله، 2020م) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية متوسطة إجابات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية.

#### توصيات الدراسة:

1. تعزيز دور إدارة الجودة الشاملة في جامعة مدينة السادات. وذلك من خلال إنشاء وحدة إدارية متخصصة في إدارة الجودة الشاملة، ووضع خطة استراتيجية لتحسين الجودة في الجامعة، وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة.
2. تشجيع العاملين في جامعة مدينة السادات على المشاركة في برامج التدريب المستمر في مجال إدارة الجودة الشاملة. وذلك من خلال توفير برامج تدريبية مناسبة، وتوفير الدعم المالي للعاملين الذين يرغبون في المشاركة في هذه البرامج.

3. إشراك العاملين في جامعة مدينة السادات في عملية تحسين الجودة. وذلك من خلال إنشاء فرق عمل متخصصة في تحسين الجودة، ومنح العاملين الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين الجودة.
4. قياس مدى فعالية برامج إدارة الجودة الشاملة في جامعة مدينة السادات. وذلك من خلال إجراء تقييمات دورية لمستوى الجودة في الجامعة، ومقارنة النتائج مع الأهداف التي تم وضعها.

#### أولاً: المراجع باللغة العربية:

- أبراهيم، محمد عبد الوهاب، (2007م)، "دراسة مستقبلية لسياسة القبول بالتعليم الجامعي الأزهرى في ضوء بعض التحديات والاتجاهات العالمية المعاصرة"، رسالة دكتوراه، منشورة، جامعة الأزهر، القاهرة، ص 22 .
- الخوالدة، عصام زيب فياض، (2023م)، "أثر التدريب في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية عن الموظفين في مديرية التربية والتعليم لقصبة معان"، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، مج9، ع1، ص 544 - 577 .
- البليسي، بدرية، (2016م)، "الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الأردن"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 17، العدد الأول، الأردن.
- بن عبد الله، عبد العزيز، بن سائر عبد الجواد (2012م). "تخطيط برامج التدريب المستمر في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة. آفاق جديدة في تعليم الكبار"، ع 11، ص 85-116 .
- بن عزة، فردوس، (2015م) ، " دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر.
- الجبوري، ميسر، همام، عدنان، (2013م)، "معوقات التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية لضمان الجودة والاعتماد حالة دراسية في جامعة الموصل العراق". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج 14، ع 6، العراق، ص 103-127 .
- حامدي، محمد. وميلودي، عمار. قواوسي، عبد المؤمن، (2020م)، "تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء الجامعات". مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مج، ع3، ص 72-84 .
- الحربي، فهد عيادة السنيني، (2018م)، "الدورات التدريبية أثناء الخدمة ودورها في تحسين الأداء التدريسي لمعلمي التربية الفنية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، مج 16، ع1، ص 148-178 .

- الحريري، رافده عمر، (2010م) ، "القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي" ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص 61 .
- حمود، رفيقة، (2009م) ، "سياسات واجراءات القبول في الجامعات العربية"، المؤتمر القومي العربي، نحو فضاء العربي، التعليم العالي التحديات العالمية والمسؤوليات المجتمعية، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية، بيروت، ص 24.
- حمود، لجين ، حسن، طاهر، (2017م)، " دور التدريب في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات" دراسة مرجعية مشروع تخرج لنيل شهادة البكالوريوس، الجامعة السورية (SPU)، سوريا.
- الخطيب، أحمد فهمي، (2006م)، "إدارة الجودة الشاملة" إدارة الجامعية بالجامعات وتطبيقها في الإدارة الأردنية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي للدور ال:33، لمجلس اتحاد الجامعات العربية، بيروت، الجامعة اللبنانية، لبنان.
- ديسلر، جاري ، عبد المتعال، محمد بشير أحمد، (2003) ، "إدارة الموارد البشرية" دار المريخ، الرياض، ص 2.
- رجب، آية رجب قرني، الاحمدي، بسام محمد، و جبريل، ماجدة محمد، (2023م)، "إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالمزايا التنافسية: دراسة ميدانية على المعاهد الخاصة"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مج 7، ع 2، ص 449-472.
- ساسي، نور الدين، ابن فاطمة، محمد، (2005م)، "دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التربية، تونس، ص 71 .
- سلطان، أمل على محمود، (٢٠١٩م) ، "الاحتياجات التدريبية لمعلمي المدارس الثانوية العامة في ضوء متطلبات النظام التعليمي الجديد في مصر ٢٠١٩/٢٠١٨ دراسة ميدانية"، مجلة كلية التربية، مج 30، ع 119، جامعة بنها.
- الشريع، سعد رغبان، (2022م)، " إعداد المعلم وتدريبه وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة: TQM دراسة مقارنة بين كلية التربية بجامعة الكويت وكلية التربية الأساسية"، المجلة التربوية، مج 36، ع 144، ص.ص 13 - 45.
- زايد، عادل محمد ، (2003م)، "إدارة المؤسسة البشرية، رؤية إستراتيجية"، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ص 285-286 .



- عبد التواب، سالي،(2019م) ، "دراسة مقارنة لسياسات القبول في التعليم العالي بين مصر وجنوب أفريقيا"، بحث مقدم لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية المقارنة والإدارة، مج 25، ص 125- 151 .
- عبد الزهرة، أسرار،(2017م)، " دور استراتيجية التدريب في تحقيق الأداء الريادي (دراسة حالة شركة العامة للصناعات الكهربائية معمل محركات"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 9، العدد 19 بغداد العراق.
- عبد الله، مبارك،(2020م) ، "ثقافة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي الكويتية"، مجلة كلية التربية، ع2، جامعة المنوفية، الكويت، ص 323-353 .
- عبد المنعم، علي. عبد الكريم ، علاء،(2017م) ، " تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري بحث استطلاعي في شركة التأمين الوطنية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج 12، ع 39، ص 1-20 .
- عثمان، الشحات سعد محمد، (٢٠٢٠م)، "الاحتياجات التدريبية لأخصائي تكنولوجيا التعليم في ضوء الكفايات المهنية اللازمة له"، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، مج 30، ع 4، جامعة دمياط.
- عقيلي، عمر صيفي،(1991م) ، "إدارة الموارد البشرية"، مؤسسة وهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 220 .
- العنزي، عدنان حمد محسن،(2021م) "الاحتياجات التدريبية لمعلمي المرحلة المتوسطة بدولة الكويت: دراسة ميدانية". العلوم التربوية، مج 29، ع 2، ص 415 - 447 .
- العنزي، نايف،" (2015) اتجاهات المديرين في المستويات العليا في البنوك السعودية نحو إدارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- عيد، أيمن عادل عبد الفتاح، (2020م)، "البحث العلمي، مدخل تطبيقي"، روابط للنشر وتقنية المعلومات، الطبعة الثانية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.
- فارسي، أسماء،(2012م) ، " أهمية تدريب الموارد البشرية في المشروعات الصغيرة "، رسالة ماجستير، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج بالبويرة، ص 55 .

- فرج، إخلاص زكي، (2023م)، "إدارة الجودة الشاملة في الكلية التربوية المفتوحة"، مجلة الجامعة العراقية، مج 3، ع 60، ص 522-564 .
- فريحة، ليندة، (2017م)، " دور التنمية في تنمية قدرات الموارد البشرية (دراسة حالة لعينة من مؤسسات فندقية، مجلة جامعة العلوم الاقتصادية، العدد: 51 بغداد، العراق.
- جودة، محفوظ أحمد، (2016م)، "إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات"، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، الأردن، ص 205.

#### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Alsama, O., & Abunar, M. (2021). The impact of training and development on employee productivity: private companies in Saudi Arabia. PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, 18(14), 711-720.
- Chorn, N.H. (1991), "Total Quality Management: Panacea or Pitfall", International of Physical Distribution Logistics Management, Vol.21, no.8, pp.31-35
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determine the sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
- Kurupuppa, C. L and Kavirathne, C. S & Karunarathna, N. (2021). "The Impact of Training and on Employee Performance in ASelected Apparel Sector Organization in Srilanka", Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management. 21 (2). 1-12, USA.
- Mezinov, V. n. (2022). "Digital Educational Environment of the University as a Stimulating Factor of Professional and Personal Development of the Future Teacher". Bulletin of the North Ossetian State University named after K. L. Khetagurov, 1, 99-106.
- Nakacwa, k and Olutuyo, k and Mugume, T and Nakato, S. (2022) "Effect of Training and Development on Employee Performance at Uganda Wildlife Authority". International Journal of Economics, Commerce, and Management. 1(7). 41-51, UK.
- Teboul, J. (2014), "Managing Quality Dynamics, (London: Prentice" –Hall International (UK) Ltd.), pp 85.

## **The impact of continuous training on improving total quality management applied on the employees University of Sadat City**

### **Summary:**

The study aimed to identify the impact of continuous training on improving total quality management by applying it to employees at Sadat City University, and the study revealed deficiencies in training programs and their negative impact on training employees. In the current study, the scientific research and the data were analyzed using the SPSS program), and the study population consisted of (844) members of the teaching staff, the supporting staff, and the administrators, and the current study relied on the analytical approach for its suitability to the objectives and questions of the and study concluded To many results, the most important of which is the presence of a positive significant effect between continuous training on improving total quality management, and the existence of a positive significant effect between continuous training on the dimension of team building, one of the dimensions of total quality management. The researcher recommended strengthening the role of total quality management at Sadat City University, establishing an administrative unit specialized in total quality management, developing a strategic plan to improve quality in the university, providing the necessary resources for implementing comprehensive quality management programs and encouraging university employees to participate in continuous training programs in the field of total quality management.

**Keywords:** continuous training, training, total quality management, quality, higher education sector.